

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pengertian Bank**

Bank adalah sebuah lembaga intermediasi keuangan umumnya didirikan dengan kewenangan untuk menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan menerbitkan surat promes (surat sanggup bayar) atau yang dikenal dengan banknote.

Kasmir, (2013 : 11) mendefinisikan Bank adalah Lembaga Keuangan yang kegiatan utamanya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya.

Sedangkan menurut Undang-undang RI nomor 10 tahun 1998 tentang perbankan (pasal 1 ayat 2), definisi Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau juga dalam bentuk-bentuk lainnya dengan tujuan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak.

Dapat disimpulkan bahwa usaha perbankan meliputi tiga kegiatan, yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana, dan memberikan jasa pada bank lainnya. Kegiatan menghimpun dana dan menyalurkan dana

merupakan tugas pokok utama, sedangkan memberikan jasa bank lainnya merupakan kegiatan pendukung.

## **2.2 Jenis Bank**

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No.7 Tahun 1992 Tentang perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No.10 tahun 1998 membagi bank menjadi dua jenis :

1. Bank Umum, adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah dalam kegiatannya memberikan jasa dalam bentuk lalu lintas pembayaran
2. Bank Perkreditan Rakyat, adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran

## **2.3 Fungsi Bank**

Sentosa Sembiring, (2014:18) mengemukakan bahwa fungsi utama perbankan Indonesia adalah sebagai penghimpun dan penyaluran dana kepada masyarakat.

Sedangkan Menurut Mudrajat Kuncoro dan Suhardjono, (2011:66) Fungsi utama Bank yaitu:

1. Bank merupakan lembaga yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan.
2. Bank sebagai lembaga yang menyalurkan dana masyarakat dalam bentuk kredit.
3. Bank sebagai lembaga yang melancarkan transaksi perdagangan dan peredaran uang.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa fungsi bank adalah tempat untuk penyimpanan uang berupa tabungan dan sebagai lembaga pemberian kredit dan sebagai perantara dalam lalu lintas pembayaran yang bertujuan untuk peningkatan pertumbuhan ekonomi.

#### **2.4 Pengertian Teller**

Menurut Ikatan Bankir Indonesia ( 2014 : 3), *Teller* adalah petugas Bank yang bekerja di *front liner banking hall* dan melakukan transaksi langsung dengan nasabah dalam bentuk penerimaan atau penarikan baik berupa transaksi tunai/non tunai dan melakukan pembukuan ke dalam sistem Bank.

*Teller* adalah salah satu petugas Bank yang bertanggung jawab untuk menerima simpanan, mencair cek, dan memberikan jasa pelayanan perbankan lainnya kepada masyarakat; tanda tangan pengesahan kasir diperlukan sebagai tanda sah suatu dokumen transaksi; pada lembaga keuangan, pada umumnya kasir di belakang gerai (counter), pada Bank besar telah ditetapkan tugas dan fungsi kasir berdasarkan uraian tugas,

misalnya seorang kasir memproses penerima simpanan yang diterima lewat surat, menyimpan, dan mencatat seluruh bukti penyimpanan dan pembayaran dari setiap nasabah.

Seorang *Teller* harus dapat menciptakan citra profesional, ramah dan konsisten dalam menjalankan tugas dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1. Memeriksa secara teliti setiap transaksi yang akan dan sedang dilakukan dan selalu mengikuti prosedur standar.
2. Menunjukkan perhatian, profesionalisme dan keramahan pada saat menerima nasabah di counter.
3. Bersikap profesional dengan tidak membedakan nasabah. Melayani sesuai urutan kedatangan dan memperhatikan hal-hal yang khusus ( seperti orang tua, cacat, hamil besar, yang perlu dibantuan lain)
4. Tidak melakukan hal-hal yang menimbulkan kesan negatif dan profesional (seperti ngobrol, bercanda, berselirih, melamun, mengumpat atau berteriak dengan rekan kerja atau nasabah lain)
5. Harus bersifat jujur dan melakukan hal-hal yang tidak dapat merugikan perusahaan dan nasabah. Misalnya, curang dalam melayani, memberikan informasi atau rahasia perusahaan atau nasabah kepada pihak yang tidak berwenang.

Sebagai *front liner*, *Teller* juga mendukung pengembangan bisnis bank dengan memberikan pelayanan yang baik, cepat dan tepat kepada

nasabah sesuai dengan Standar Pelayanan *Teller*. Karena berada di bagian depan yang berlangsung bertemu dengan nasabah teller wajib menjaga kerapian dan kebersihan counter *Teller*. *Teller* juga mendukung dalam melaksanakan *cross selling* atas produk-produk Bank dengan melakukan *tag on* kepada nasabah. Dan karena bertemu langsung dengan nasabah teller juga menampung usul/saran nasabah dan menyampaikan kepada atasan.

Teller dapat dikategorikan sebagai pekerjaan pokok karena melalui pekerjaan tersebut terdapat interaksi awal antara bank dengan nasabah atau konsumen perbankan untuk melakukan penyetoran/penarikan tunai dan non tunai dan aktivitas tertentu Bank.

Pekerjaan seorang teller juga berkaitan dengan penerapan pokok prinsip kehati-hatian dan manajemen resiko Bank melalui penerapan *Know you customer and Anty Money Laundering* dan perlindungan terhadap hak dan kepentingan nasabah dan konsumen perbankan, khususnya terkait dengan kerahasiaan data nasabah. Dengan demikian, apabila pekerjaan tersebut tidak ada, kegiatan bank sangat terganggu atau tidak terlaksanakan sebagaimana mestinya.

## **2.5 Fungsi, Tugas dan Tanggung jawab Teller**

Menurut Ikatan Bankir Indonesia, (2014: 5) Teller mempunyai fungsi yaitu memberikan pelayanan kepada nasabah dalam bentuk kegiatan

penyetoran/penarikan tunai maupun non tunai dan melakukan pemindaahan bukuan.

Adapun beberapa teller yang perlu penulis ketahui dalam melaksanakan tugas meliputi:

1. Memproses/Melaksanakan transaksi tunai dan non tunai termaksud warkat-warkat sesuai dengan batasan wewenanganya.
2. Meyakini kebenaran dan keaslian uang tunai/bank notes dan warkat berharga.
3. Melaksanakan pembukuan dan validasi dengan benar.
4. Menjamin kerahasiaan password milik sendiri dan tidak melakukan sharing password dengan pegawai lainnya.
5. Menjaga keamanan, kebersihan, dan ketertiban pemakaian terminal komputer.
6. Melaksanakan penukaran uang lusuh ke Cabang Koordinasi/Pooling Cah/Bank Indonesia.
7. Menjaga keamanan dan kerahasiaan kartu spesimen tanda tangan nasabah.
8. Menjaga kerapian dan kebersihan komputer.
9. Menyediakan uang pada ATM yang berada di bawah kelolaan Outlet.
10. Melakukan verifikasi antara voucher dengan validasi dan laporan transaksi teller.

11. Menyakini keaslian dan keabsahan specimen tanda tangan nasabah pada warkat dan form transsaksi penarikan antar cabang.
12. Memeriksa identitas nasabah dengan benar.
13. Menjaminakan keamanan boks teller dan kewenangan memegang kunci boks.
14. Melakukan verifikasi dan menandatangani warkat transaksi.
15. Melaksanakan pengambilan dan pengantaran uang ke cabang koordinasi/Pooling cash atau nasabah

Teller juga mempunyai sebuah tanggung jawab dalam pelayanan yaitu:

1. Menjaga keamanan dan kebersihan perlengkapan Teller.
2. Menjaga kebersihan dan kerapian ruang kerja.
3. Menjaga rahasia nasabah dan juga bank.
4. Melayani nasabah dengan baik, teliti dan cepat.
5. Mematuhi peraturan Bank yang dimiliki oleh bank.

Berkaitan dengan fungsi, tugas dan tanggung jawab teller. Teller sendiri memiliki wewenang:

1. Menerima setoran tunai maupun non tunai dari nasabah.
2. Melakukan pembayaran atas transaksi nasabah berdasarkan prosedur bank dan kebijakan.
3. Proses penukaran uang kecil nasabah.

4. Melakukan verifikasi terhadap nasabah dengan melakukan pengecekan pada dokumen dan atau formulir sesuai dengan kebijakan, sistem dan prosedur bank
5. Apabila terjadi kecurigaan maka segera mengambil tindakan *contingency* seperti rekomendasi pelaporan PPATK (Pusat Pelaporan Dan Analisis Transaksi Keuangan), enhance due diligence dan penolakan transaksi dilakukan apabila terdapat indikasi transaksi AML. ( Anti Money Laundering ).

Terkait dengan tugas dan tanggung jawab teller tidak diperkenankan untuk melakukan hal-hal yang berada diluar tugas dan tanggung jawab seperti hal berikut ini:

1. Menggunakan suatu rekening tertentu secara pribadi untuk keperluan penampungan pos-pos terbuka, seperti selisi/kurang ataupun keperluan lain seperti setoran titipan nasabah, pencairan bilyet giro dan sebagainya.
2. Menerima atau memproses transaksi titipan dari nasabah, kecuali telah diatur dalam ketentuan yang berlaku di Bank.

## **2.6 Konsep Pelayanan**

### **2.6.1. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan adalah salah satu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam innteraksi langsung antar seseorang dengan orang lain dan menyediakan kepuasan pelanggan. (Sampara, 2011:5)



Sedangkan menurut Ikatan Bankir Indonesia, (2014: 75) Pelayanan merupakan kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau nasabah yang dilayani, yang bersifat tidak terwujud dan tidak dapat dimiliki.

Sejalan dengan pengertian pelayanan tersebut, dapat dijabarkan karakteristik dari suatu pelayanan sebagai berikut:

1. Pelayanan bersifat tidak diraba, sangat berbeda dengan barang.
2. Pelayanan terdiri dari tindakan nyata dan merupakan sebuah pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
3. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan.

Karakteristik tersebut dapat diwujudkan sebagai dasar pemberian pelayanan terbaik bagi nasabah dan juga konsumen bank. Pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggikan kepuasan pelanggan (Ikatan Bankir Indonesia, 2014:75)

#### **2.6.2. Pelayanan Prima**

Pelayanan Prima adalah pelayanan terbaik atau layanan yang luar biasa dalam memenuhi harapan dan pelanggan. Pelayanan ini menimbulkan kesan yang bagi nasabah atau pelanggan sehingga mereka akan seterusnya datang kembali untuk menjadi rekan bisnis bank dengan baik. Pelayanan prima menggambarkan pendekatan seluruhnya dari seorang karyawan bank kepada nasabahnya.

Bentuk pelayanan prima yang baik adalah pelayanan dilakukan dengan ramah, cepat, tepat dan nyaman sehingga dapat memenuhi kepuasan nasabah atau harapannya nasabahnya. Pelayanan prima sebagai tuntutan pelayanan yang dapat memuaskan nasabah, maka memerlukan persyaratan agar dapat dirasakan oleh setiap pelayanan untuk memiliki profesionalisme menjadi suatu aspek penting dan wajar dalam setiap transaksi. Pelayanan prima adalah segala upaya terbaik dari seseorang yang dapat diwujudkan dalam bentuk memenuhi kebutuhan orang lain, sehingga orang tersebut merasa puas ( Ikatan Bankir Indonesia, 2014:76).

Pelayanan prima harus dilakukan sesuai dengan tuntutan dari nasabah, karena pelayanan menjadi tolak ukur kepuasan nasabah, melalui:

1. Kecepatan

Kecepatan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tidak memakan waktu yang lama.

2. Keramahan

Keramahan dapat menciptakan kerjasama yang baik dengan nasabah, keramahan merupakan kunci keberhasilan suatu pelayanan.

3. Ketepatan

Pelayanan yang cepat yang sesuai dengan keinginan nasabah.

4. Kenyamanan

Dapat menciptakan suasana yang nyaman agar dapat berpengaruh positif bagi bank dimana nasabah menjadi loyal.

Budaya pelayanan prima merupakan cara menyelaraskan semua faktor yang berkaitan dengan pelayanan prima. Berikut ini faktor yang berkaitan dengan pelayanan prima:

1. Kemampuan, dalam hal ini berhubungan dengan pengetahuan dan ketrampilan yang dapat mendukung pelayanan prima kepada nasabah.
2. Sikap, berkaitan dengan perilaku yang diberikan ketika menghadapi nasabah dan harus sesuai dengan kemauan dan kondisi nasabah.
3. Penampilan, kemampuan yang berkaitan dengan fisik maupun non fisik dapat menciptakan kepercayaan dari nasabah
4. Tindakan, Adalah suatu perbuatan dalam kegiatan yang nyata dapat di lakukan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.
5. Tanggung jawab, salah satu sikap yang menunjukkan keberpihakan kepada nasabah sebagai wujud kepedulian atau menjaga kepuasan nasabah.

Adapaun manfaat yang dapat diperoleh perbankan dengan melakukan pelayanan prima adalah meningkatkan citra perusahaan, promosi bagi bank, dapat menciptakan kesan pertama yang baik, menciptakan daya saing dan mampu meningkatkan loyalitas nasabah bagi bank.